inetPhoneかけつけサポート契約約款

株式会社アイネットサポート（以下「当社」といいます）は、このinetPhoneかけつけサポート契約約款（以下「本約款」といいます）に基づき、本約款第３条第１項に定めるかけつけサポートサービス（以下「本サービス」といいます）を提供いたします。なお、本サービスのご利用をご希望されるお客様（以下「お客様」といいます）は、本約款の内容を確認のうえ、本サービスの利用を当社に申し込むものとします。また、本サービスの代理店・取次店（以下 単に「代理店」といいます）扱いのお申込みの場合は、お客様は代理店を介して当社に本サービスの利用を申し込むものとします。

第１条（定義）

本約款における用語の定義は、以下のとおりとします。

①　「利用契約」とは、本サービスの利用契約をいいます。

②　「利用者」とは、第４条に基づき利用契約を当社と成立させたお客様をいいます

第２条（申込資格）

本サービスの利用申込ができるお客様は、当社のＩＰ電話サービス（以下「アイネットフォンサービス」といいます）の利用申込みと同時に本サービスの利用申込をなされ、かつ、アイネットフォンサービスを事業用にご利用になられるお客様とさせていただきます。

第３条（本サービスおよび利用料金等）

１．本サービスは、inetPhoneの障害発生時に電話および訪問による、inetPhoneの障害内容の調査、対象機器の点検および再設定などの障害復旧サポートを、利用者が当社から受けられるものです。

２．本サービスの対象は、当社が利用者に販売したアイネットフォンサービスのための機器のうち、当社が本サービスの対象としたIP電話機、ルーター、ATA等の通信機器（以下「対象機器」といいます）とします。

３．本サービスの内容、本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます）、本サービスの提供を受けるための条件（提供時間帯、提供方法、問い合わせ窓口その他詳細のことをいい、以下「提供条件」といいます）については、別途当社が利用者に提示する本サービスに関する諸規定により案内されるものとます。なお、利用料金および主な提供条件については、当社所定の本サービスの申込書（以下「申込書」といいます）においても案内します。また、利用者は、本約款および当該諸規定（第１２条第１項の諸規定を含み 以下「本約款等」といいます）に従い当社から本サービスの提供を受けるものとします。

４．当社は、利用契約成立後、本約款等に基づき利用者に本サービスを提供するものとします。
５．当社は、本サービスを提供するにあたり、当該提供において重要なものについては、その内容についてお客様に報告するものとします。また、お客様は、当該報告を受けたときは、遅滞なくその内容を確認するものとします。
６．当社は、本サービスを提供するにあたり、利用者の対象機器における設定の変更、調整、調査等を実施できるものとします。
７．当社は、本サービスを提供するにあたり、本サービス提供に係る業務の全部または一部を第三者に委託できるものとします。
８．利用者の利用料金の支払義務は、当社が利用者に本サービスの提供を開始した日（以下「開始日」といいます）から生じるものとします。なお、当社は、開始日を当社所定の方法で利用者に通知するものとします。
９．利用料金のお支払方法は、預金口座振替とします。また、お客様は、次条の申し込み後、速やかに当社所定の預金口座振替委託申込書に必要事項を記入し当社に提出するものとします。

第４条（利用契約の成立）

お客様が申込書をもって本サービスの利用を当社に申し込み、当社がこれを承諾することにより、利用契約が成立するものとします。なお、当社は、利用契約の成立後、速やかにその旨を当社所定の方法でお客様に通知するものとします。

第５条（クーリングオフ期間）

クーリングオフ期間は、お客様の本サービス利用申込日から起算して8日間です。

第６条（利用契約の有効期間）

１．利用契約の有効期間は、利用契約の成立日から利用契約の成立日が属する月の月末までとします。
２．利用契約は、期間満了日の5日前までに、利用者より解約の申し出がない限り、当該満了日の翌日から１ヶ月間延長されるものとし、その後も同様とします。

第７条（対象機器設置場所）

対象機器の設置場所は、申込書に記載の物件設置場所とし、利用者は、設置場所を変更する場合、事前に当社が認める書面によりその旨を通知するものとします。ただし、設置場所の変更の結果、本サービスの提供地域の範囲外となった場合、利用者により利用契約が解約されたものとみなします。なお、当該解約の事態が生じた場合、利用者は、第９条第２項が適用されることを了承するものとします。

第８条（利用者の協力）

利用者は、当社による本サービスが円滑に行われるよう、以下の事項につき当社（第３条第７項の再委託先を含みます）に対し協力または容認するものとします。

① 本サービスの作業（以下「本サービス作業」といいます）実施のために必要となる作業実施場所および作業実施環境の無償提供(電力、通信設備、冷暖房環境の提供および危険が予想される場所における防止対処策の実施等)。

② 本サービス作業実施時の立会い。

③ 本サービス作業実施のために必要となる対象機器の使用の中止。

④ 本サービス作業実施のために必要となる対象機器に接続された関連機器の使用の中止または取り外しおよび当該関連機器の無償貸与。

⑤ 本サービス作業に発生した障害の解決に必要な、エラーメッセージ等の障害に関するデータの提供。

⑥ 本サービス作業実施に際し、部品交換のために対象機器から取り外された部品の所有権の放棄。

⑦ その他、当社が本サービス提供上必要とする利用者に要請する事項。

第９条（利用者が行う解約）

１．利用者は、利用契約を解約するときは、当社が定める方法に従って当社へ通知するものとします。

２．利用者は、利用契約の有効期間の途中に解約を行う場合には、解約日の属する月の利用料金の全額を当社に支払うものとします。

３．第１２条に基づき本約款等が改定・変更され、利用者がこれを承諾できない場合、利用者は、第１項の定めに従い、利用契約を解約できるものとします。ただし、当該解約がなされた場合、利用者および当社は相手方に対して何らの請求をしないものとします。

第１０条（当社が行う解約）

１．当社は、利用者が以下のいずれかに該当した場合、相当の期間を定めて利用者に係る状態の解消を催告するものとし、当該期間内に利用者が係る状態を解消しないときには、利用者その他の第三者に何らの責任を負うことなく、利用契約を解約できるものとします。

① 第３条第９項の預金口座振替委託申込書が提出されない場合。

② 利用者が申請した金融機関口座（以下「支払口座」といいます）の利用が停止となった場合。

③ 本約款等のいずれかの規定に違反した場合。

④ その他当社が利用者として不適当と判断した場合。

２．前項に加え、当社は、利用者が以下のいずれかに該当した場合、何ら催告を要することなく、利用者その他の第三者に何らの責任を負うことなく利用契約を解約できるものとします。

① 利用料金その他当社が利用者に提供するサービスに係る債務について、当社からの催促の有無にかかわらず、３ヶ月以上の支払遅延が生じている場合。

② 虚偽の申請をした場合。

③ 本サービスの運営を妨害した場合。

３．利用者は、前二項に基づく解約がなされた場合、未払いの利用料金および解約日の属する月の利用料金の全額を当社に支払うものとします。

４．利用者および当社は、第１３条第３項の場合、利用契約を解約できるものとします。ただし、当該解約がなされた場合、利用者および当社は相手方に対して何らの請求をしないものとします。

第１１条（権利譲渡の禁止）

利用者は、利用契約に基づく、一切の権利義務を当社の書面による事前の承諾なくして、第三者に譲渡または担保に供してはならないものとします。

第１２条（本約款の変更等）

１．当社が適宜定めた通知手段を用いて、随時、利用者に対して案内される諸規定は、本約款の一部として構成されるものとし、利用者はこれを承諾するものとします。

２．当社は、利用者の承諾を得ることなく、本約款等を改定・変更することができるものとし、利用者は改定・変更後の本約款等に従うものとします。なお、当社は、当該改定・変更をした場合、当社所定の方法でこれを利用者に通知するものとします。

第１３条（本サービスの中止・終了）

１．当社は、本サービス提供上または本サービス作業上若しくは本サービスに係る電気通信設備の運用上、保守上または工事上やむを得ないときは、利用者に何ら通知をすることなく、本サービスの提供を一時的に中止する場合ができるものとします。

２．当社は、地震、噴火、洪水、火災、戦争、暴動、労働争議、テロ等により、やむを得ないときは、利用者に何ら通知することなく、本サービスの提供を一時的に中止できるものとします。

３．当社は、やむを得ない事態が生じたときには、本サービスの提供を終了させることができるものとします。なお、当社は、本サービスの提供を終了させるときは、事前にその旨を利用者に通知します。

第１４条（責任の範囲）

１．利用契約に基づく当社の本サービスに瑕疵があった場合、当社は、必要な措置を合理的な範囲内で繰り返し実施するものとします。ただし、当該実施は、対象機器の障害を復旧させることを保証するものではありません。

２．当社が本サービスを提供するにあたり対象機器および関連連結機器に登録されている諸データはお客様の責任において、事前に他の媒体に退避されているものとします。また、当社の本サービスの提供によって当該データが消去された場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

３．以下のいずれかに該当する場合は、本サービスの対象外とします。

① 対象製品のメーカー修理を要する故障に起因して発生した障害。

② 対象製品以外の装置に起因して発生した障害。

③ 利用者の対象機器取扱説明書等に従わない使用や誤使用または利用者による誤った復旧・修理作業等による障害。

④ 事故または天災等による障害。

⑤ オペレーティングシステムおよびソフトウェア等に起因する障害。

⑥ 対象製品の移設・増設・撤去や利用者の要望による設定などの障害以外の訪問対応。

⑦ 当社が定める本サービスの提供時間外の障害対応

４．前項にかかわらず、当社は、前項各号の障害の復旧が可能であると判断した場合、別途利用者と協議のうえ定める対価額および条件等に従い、障害復旧作業を行うものとします。

５．当社は、以下の事項について、その一切責任を負わないものとします。

① 天災地変、その他不可抗力と認められる事由により、本サービスの提供が不能となった場合。

② 電気通信設備、通信回線、通信機器およびコンピュータシステム機器の障害による情報伝達の遅延、不能、誤作動等。

③ 本サービスで提供される情報の誤謬、省略、および中断並びにシステム障害等により生じた障害につき、当社の故意または重大な過失に起因するものでないもの。

④ 本サービスの提供に関し、利用者による本サービスの内容または理解不足によるもの。

⑤ 本サービスの利用または利用不能に基づいて発生する特別損害、付随的損害、あるいは派生的損害。

⑥ 前条（本サービスの中止・終了）および利用者の本約款等の違反による本サービス利用の停止によって利用者に生じた損失、損害。

⑦ 第三者の行為により生じる損失、損害。

⑧ 本サービスを提供するにあたり、利用者が準備する機器等に関する一切の責任。

⑨ 対象機器に代わる機器の提供。

⑩ その他本約款等で明示される当社の免責事項。

6．利用者の本サービスの利用に関連して何らかの損失を当社に発生させたり、当社が損害を被ったり、費用を支出した場合、利用者は、これらの損失、損害または費用を全額補償するものとします。

7．利用者が本サービスの提供を受けるにあたり、利用者が第三者に損害を与えた場合、利用者は自己の責任により解決するものとし、当社には一切の損害を与えないものとします。

8．当社は、利用者が本サービスの提供を受けることにより生じるいかなる損害に対して責任を負わないものとします。

第１５条（変更の届出）

1．利用者は、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、支払口座等の変更その他本サービス利用の申し込みの際の申込書および第３条第９項の預金口座振替委託申込書（以下 併せて「申込書等」といいます）に記載事項について変更があった場合は、速やかに当社が定める方法に従って変更手続を行うものとします。

2．利用者は、前項の変更手続がなされなかったときには、本サービスの提供が停止される場合があることを了承するものとします。

第１６条（遅延利息）

利用者が利用料金その他の当社に対して負う債務（延滞利息を除きます）について支払期日を経過してもその支払いを当社にしない場合には、当社は、支払期日の翌日から支払日の前日までの日数について、年１４．６％の割合で算出された金額を延滞利息として、利用者に請求できるものとし、当該請求がなされた場合、利用者は、当社または当社から支払口座振替の業務を委託された者（以下「預金口座振替委託会社」といいます）が指定する期日までに当該遅延利息を支払うものとします。ただし、当該支払期日の翌日から起算して１０日以内に利用者が当該債務の支払いをした場合は、この限りではないものとします。

第１７条（回線）

1．本サービスの提供を受けるために必要な回線費用は、利用者の負担とします。

2．利用者は、自己が加入するインターネット接続業者の契約約款等の定めるところにより、本サービスに必要な回線を使用できない場合は、利用契約が成立したといえども、本サービスの提供を受けられないことを了承するものとします。

第１８条（利用者の不法行為）

利用者は、利用料金の支払いを不法に免れた場合、その免れた金額のほか、その不法行為の調査および免れた金額の回収に当社が要した費用並びにそのことにより当社に生じた損害金を、当社が指定する期日までに支払う義務があることを了承するものとします。

第１９条（秘密保持）

１．利用者は、本サービスの提供を受けるにあたって、当社から資料、電磁的記録媒体その他の媒体および電子メール等により提供された当社の技術上、その他業務上の情報のうち、当社が秘密である旨を表示した情報（以下「秘密情報」といいます）を、厳に秘密として保持するものとし、秘密情報を漏洩および第三者に開示・提供してはならないものとします。

２．前項にかかわらず、利用者が以下のいずれかに該当することを当社に証明できる情報は秘密情報に含まれないものとします。

① 既に公知の情報。

② 利用者の責めに帰すことのできない事由により公知となった情報。

③ 既に保有していた情報。

④ 守秘義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報。

⑤ 秘密情報によらずに独自に開発しまたは知り得た情報。

３．利用者は、秘密情報を、本サービスの提供を受ける目的のみに使用するものとし、複製等が必要なときは、事前に当社の承諾を受けるものとします。

４．本条の秘密保持義務は、利用契約終了後３年間継続するものとします。

第２０条（個人情報等の取扱い）

１．当社は、お客様または利用者から提供された個人情報（以下 前項の情報と併せて「個人情報等」といいます）を、不正アクセス、紛失、改ざん等がなされないように適切に管理し、本サービスの提供、利用契約の履行および当社または当社の関係会社が取り扱う商品およびサービス（以下「当社商品等」といいます）に関する業務並びにお客様および利用者が申込書を提出した代理店と当社間および預金口座振替委託会社と当社間の本サービスの提供に係る業務に利用します。また、当社は、個人情報等を利用して当社商品等に関する情報をお客様および利用者に提供するために利用します。ただし、利用者が当該情報提供をご希望されない場合、お客様および利用者は、当社が定める方法に従って、その旨を当社に通知するものとします。

２．お客様は、お客様が申込書等で当社に提供した情報を、前項の利用目的の達成のために、当社が預金口座振替委託会社、金融機関およびお客様が申込書等を提出した代理店、その他当社の本サービス提供の協力会社（以下「業務提携会社」といいます）に対して提供することを承諾するものとします。

３．当社は、業務提携会社のほかに、第１項の利用目的の達成に必要な範囲内において、お預かりした個人情報の取扱いを第三者に委託する場合があります。また、当社は、業務提携会社および当該第三者（以下 併せて「業務提携会社等」といいます）の選定にあたっては、個人情報の取扱いにつき、十分なセキュリティ水準にあることを確認のうえ選定します。さらに、当社は、契約等を通じて、業務提携会社等を必要かつ適切に監督します。

第２１条（協議）

１．本サービス若しくは本約款等の規定または本約款等に定めのない事項につき、紛争または疑義が生じたときは、当社は、誠意をもってお客様または利用者と協議し、解決を図るものとします。

２．本サービスに関し、お客様または利用者と当社との間に係争が発生し、訴訟により解決する必要が生じた場合は、当社の本店所在地を管轄する地方裁判所または簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

平成２３年７月１日制定